BIENVENIDO A DHL PROVIEW

GUÍA DEL USUARIO

PROVIEW

DHL PROVIEW LE DA CONTROL TOTAL SOBRE SUS ENVÍOS.

DHL ProView es una herramienta de rastreo en línea que permite tener visibilidad de los envíos y programar recepción de notificaciones según el estado de los envíos. Esta aplicación facilita el acceso en tiempo real a la información de los envíos y da visibilidad sobre el estado actual de los mismos. Los usuarios de **DHL ProView** ahorrarán tiempo al no tener que rastrear cada guía aérea individualmente. **DHL ProView** le permite informar a sus clientes cuando se produce un retraso y administrar el tiempo y los acuerdos de servicio de una forma más eficiente.

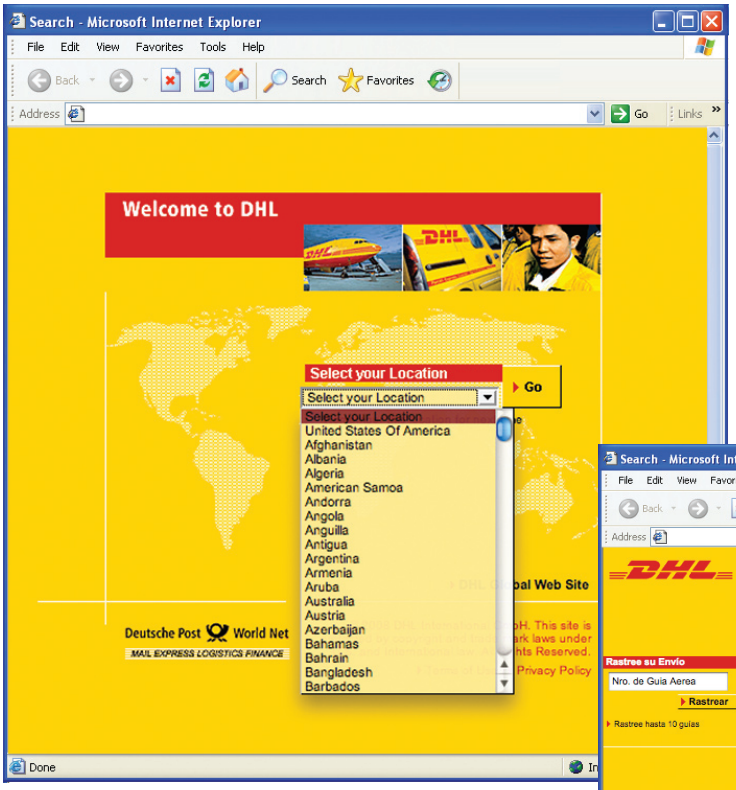
DHL EXPRESS

DHL PROVIEW OFRECE:

- Notificaciones para eventos específicos
- Monitoreo de múltiples cuentas
- Visibilidad de los envíos en tiempo real
- Interfaz y proceso de registro amigables para el usuario
- Vistas detalladas y resumidas de la información de los envíos

ACCESO Y REGISTRO EN DHL PROVIEW

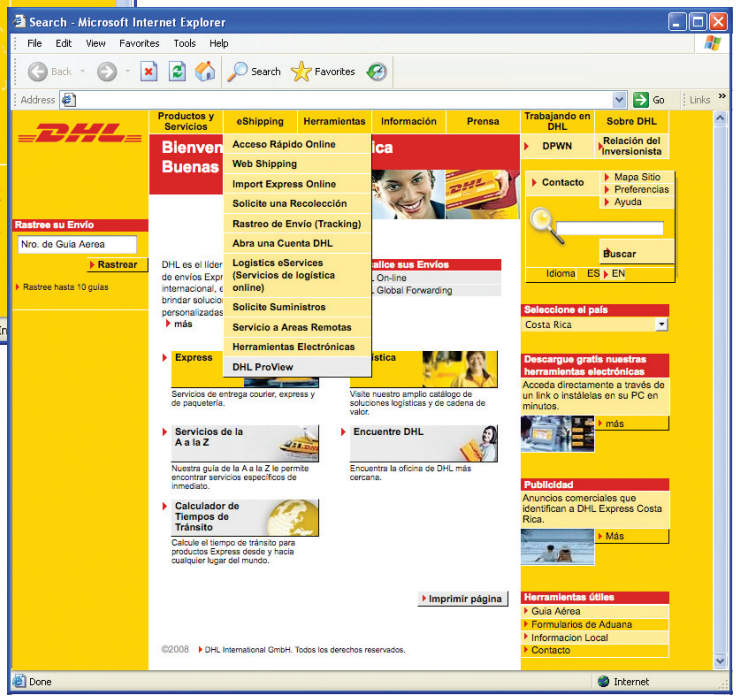
Página inicial del sitio Global de DHL



Paso 1A:
Desde su navegador de Internet, ingrese a www.dhl.com y seleccione su país en el menú de selección de país.

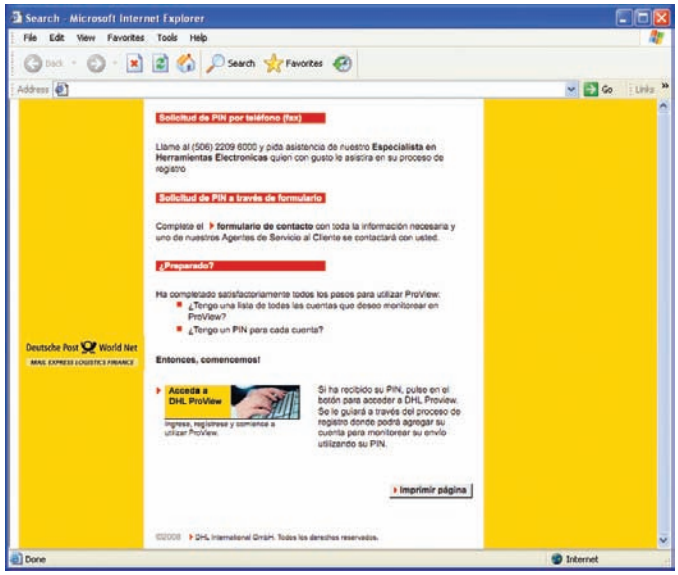
Una vez en el sitio web de DHL de su país, pulse "eShipping" ("Envíos en línea") en la parte superior de la página y seleccione DHL ProView en el menú desplegable.

eShipping / Envíos en línea



Solicite un PIN

Acceda a DHL ProView



Paso 1B:
Como parte del proceso de registro, deberá agregar sus cuentas de DHL. Para hacerlo, necesitará un PIN generado por DHL para cada cuenta. Pulse el botón “Obtenga su PIN” en la página de **DHL ProView**.

A continuación, pulse “Acceda a DHL ProView”, escriba un Nombre de Usuario y una Contraseña de su elección, y complete los campos obligatorios marcados con un asterisco rojo.

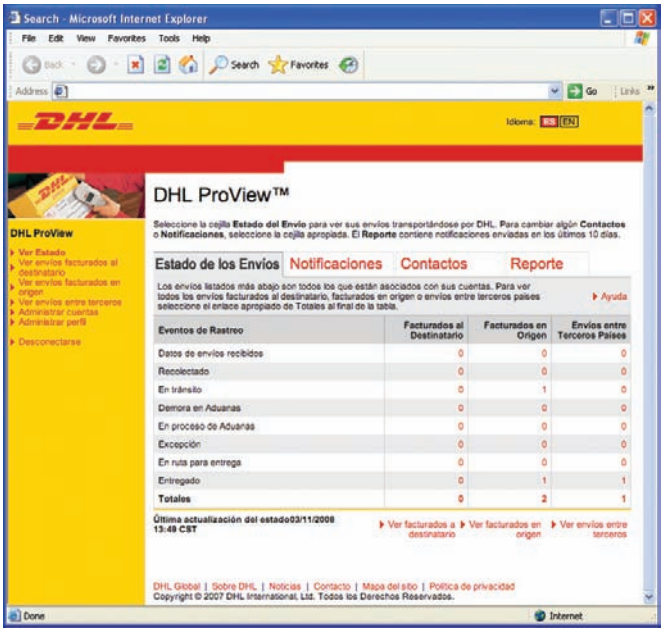
Una vez se haya registrado, puede acceder a **DHL ProView** simplemente ingresando su Nombre de Usuario y Contraseña y pulsando “Acceso”.

Sugerencia

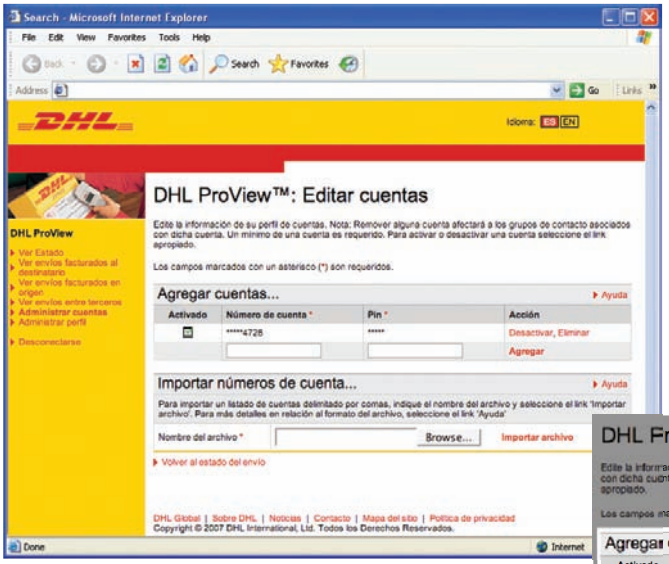
Aunque se puede registrar en **DHL ProView** sin solicitar un PIN generado por DHL, es conveniente que lo solicite lo antes posible, ya que pueden transcurrir 24 horas antes de que se valide la información y usted reciba el mensaje de confirmación. Hasta que no reciba el PIN correspondiente, no tendrá visibilidad de la actividad de sus cuentas de DHL.

CÓMO AGREGAR CUENTAS DE DHL

Vista de Estado de los Envíos



Administrar cuentas



Paso 2:

Una vez que haya recibido su PIN, ingrese a la aplicación y seleccione "Administrar cuentas" en la barra de navegación amarilla situada a la izquierda de la página **Estado de los Envíos**.

Ingrese las cuentas y los PINs correspondientes; a continuación pulse "Agregar".

O

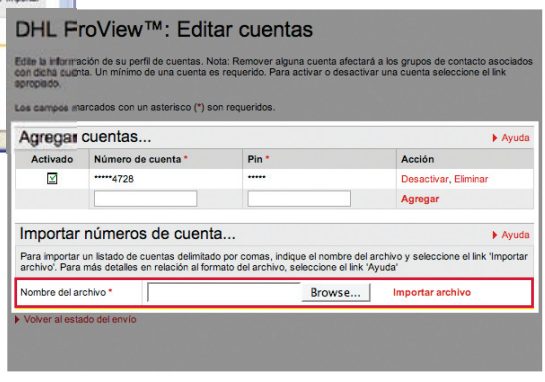
Importe múltiples números de cuenta en un listado de cuentas delimitado por comas. Para hacerlo, busque el archivo específico y pulse "Importar archivo".

Nota

Es posible importar un máximo de 1999 cuentas por archivo. Durante la importación, si el sistema encuentra cualquier combinación inválida entre número de cuenta y PIN, estos registros individuales serán rechazados. El sistema no aceptará entradas duplicadas.

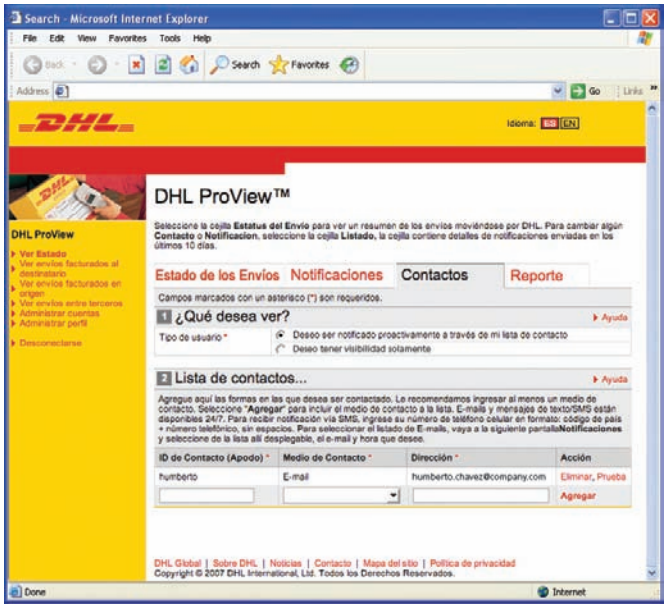
Cuando se agregan cuentas, los datos pueden demorar hasta 24 horas en aparecer en **DHL ProView**. De allí en más, toda la información aparecerá en tiempo real. Los envíos realizados antes de agregar la cuenta, no aparecerán en **DHL ProView**.

Importar números de cuenta

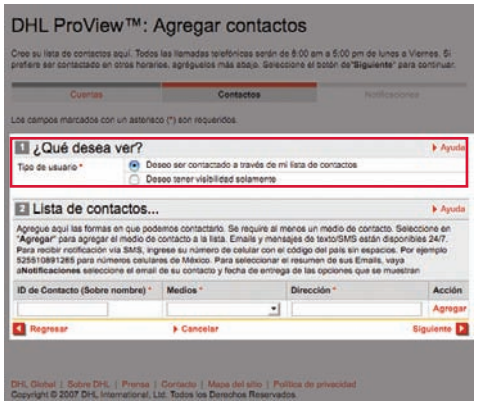


CÓMO AGREGAR CONTACTOS

Opción Contactos



¿Qué desea ver?



Lista de contactos

Paso 3:
Si todavía no desea crear un contacto para que reciba notificaciones, pulse "Deseo tener visibilidad solamente" bajo el encabezado **¿Qué desea ver?** y a continuación pulse "Siguiente".

O

Si desea comenzar a recibir notificaciones cuanto antes, seleccione "Deseo ser notificado proactivamente a través de mi lista de contacto".

A continuación, en la sección 2, **Lista de contactos**, asigne a su contacto un identificador o apodo.

Luego seleccione el medio de contacto.

Finalmente, introduzca la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil y pulse "Agregar".

Sugerencia

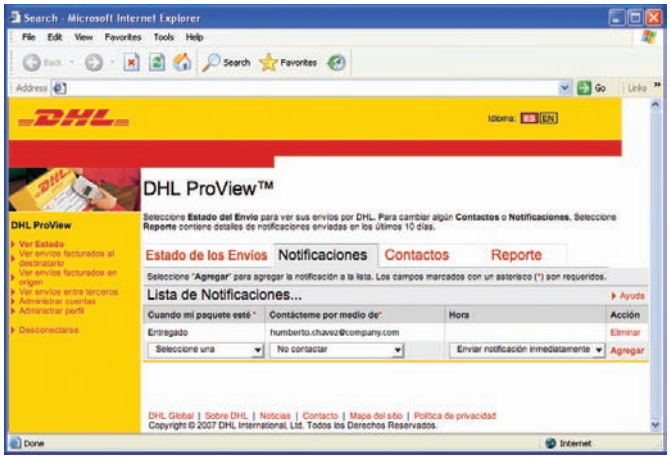
Una vez agregado un contacto, las direcciones de email o números de celular ingresados pueden ser verificados. Pulse "Prueba" en la columna **Acción**. Se abrirá una ventana desde la que podrá enviar el mensaje de prueba. Recibirá confirmación de que el mensaje ha sido enviado por correo electrónico o SMS respectivamente. Una vez confirme que el mensaje de prueba ha llegado a la dirección de correo electrónico o dispositivo celular designados, sabrá que la prueba ha sido exitosa.

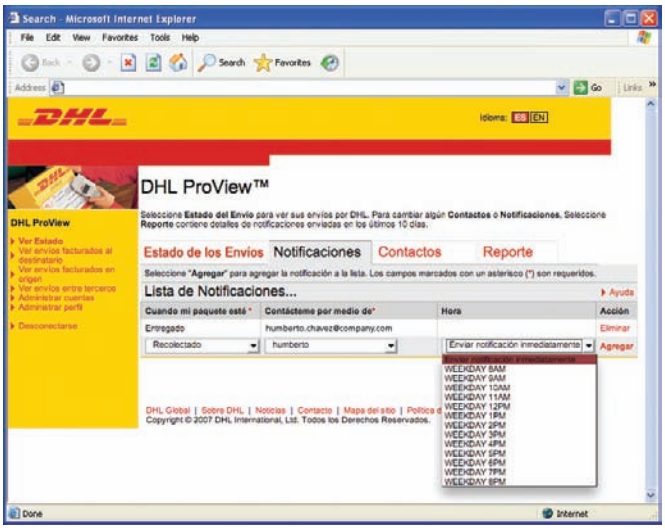
Puede regresar en cualquier momento a la opción **Contactos** para agregar o editar contactos. Puede agregar a esta lista una cantidad ilimitada de clientes o colegas.

CÓMO AGREGAR NOTIFICACIONES

DHL ProView permite programar notificaciones para eventos específicos. Podrá determinar el evento que generará la notificación y las direcciones de correo electrónico o números de celular (mediante mensaje de texto) que la recibirán. Las notificaciones pueden ser configuradas durante el proceso de registro o modificadas seleccionando la opción **Notificaciones**.

Opción Notificaciones





*El agregado de notificaciones individuales puede resultar en una cantidad muy alta de mensajes diarios para remitentes con un alto volumen de envíos. Ejemplo: las notificaciones individuales para 1000 paquetes entregados, resultará en 1000 mensajes de correo electrónico o texto por separado. En estos casos, es recomendable seleccionar la opción de resumen.

Paso 4:
Seleccione el tipo de evento en el menú desplegable "Seleccione una".

Ahora elija el identificador del contacto en "Contácteme por medio de".

Para recibir un resumen, seleccione la hora específica a la que desea recibir la notificación respectiva.*

Pulse "Agregar".

Sugerencias

Para recibir una notificación tan pronto como se produzca el evento, seleccione la opción "Enviar notificación inmediatamente" en la columna **Hora**.

Si NO desea recibir un resumen, seleccione "No contactar" en el menú **Contácteme por medio de**.

Descripciones de los tipos de eventos:

Recolectado: el envío ya ha sido retirado del lugar indicado por el remitente.

En tránsito: el envío se encuentra en tránsito entre el origen y el destino dentro de la red de DHL.

Demora en Aduanas: el envío ha sufrido un retraso en la aduana.

En proceso de Aduanas: el envío ha sido liberado de Aduanas.

Excepción: los puntos de control (checkpoints) indican que el envío se ha visto afectado por algún motivo, por ejemplo porque ha sido rechazado o la dirección es incorrecta.

En ruta para entrega: el envío está en poder del courier de DHL para ser entregado.

Entregado: el envío ha sido entregado en la dirección de destino.

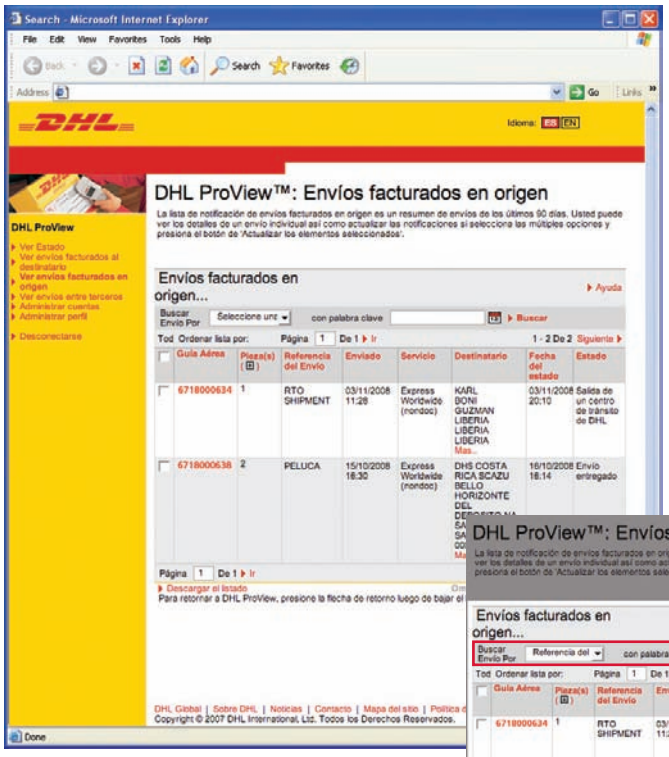
VISTA DE ESTADO DE LOS ENVÍOS

La vista "Estado de los envíos" es la página principal de **ProView**. Esta sección muestra todos los eventos de un envío dado y está dividida en tres columnas que indican la categoría de facturación: **Ver facturados al destinatario**, **Ver facturados en origen** y **Ver envíos entre terceros**.

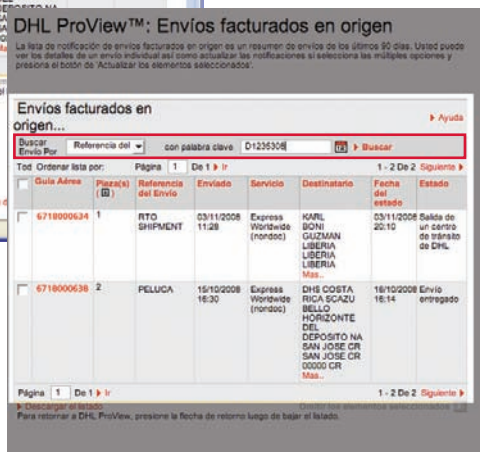
La asignación de estas categorías de facturación depende de la forma en que los envíos se facturan a las cuentas registradas. La categoría **Ver facturados al destinatario** muestra los envíos que se facturan a la *cuenta del destinatario*. La categoría **Ver facturados en origen** contiene los envíos facturados al *remitente*. La categoría **Ver envíos entre terceros** muestra los envíos en los que la cuenta ha sido designada como un *tercero*.

En cada categoría aparecen los siguientes detalles: Guía Aérea, Piezas, Referencia del Remitente, Fecha de envío, selección de Servicio, Destinatario, Fecha del estado y Estado actual.

Opción Estado de los Envíos



El enlace Buscar



Paso 5:
Pulse en el número rojo de una de las tres columnas para acceder al listado de envíos de esa categoría.*

Para buscar información específica, utilice el menú desplegable "Seleccione una", ingrese una palabra clave en el campo **Buscar** y pulse "Buscar".

Pulse en el enlace rojo con el número de guía aérea para ver la información de rastreo de ese envío.

Sugerencia

Como las tres categorías contienen información en tiempo real, utilice esta vista para identificar rápidamente qué envíos requieren su atención.

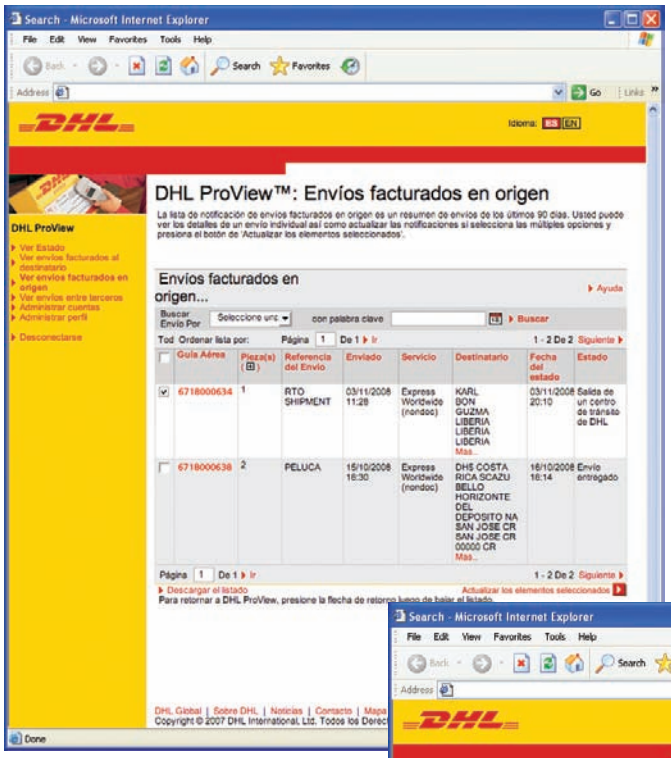
Si no está situado en la vista de **Estado de los Envíos**, utilice los enlaces en la barra de navegación amarilla para pasar a la pantalla deseada.

*El listado de envíos muestra 25 registros por página y los detalles de las actividades de los últimos 90 días. Si lo desea, puede ordenar y filtrar este listado.

CÓMO ACTUALIZAR LAS NOTIFICACIONES

Desde cualquiera de las vistas de envíos, **Ver facturados al destinatario**, **Ver envíos facturados en origen** o **Ver envíos entre terceros**, puede utilizar la función de actualización para crear notificaciones que apliquen a algunos envíos y no a otros, de esta manera puede adaptarlas a cada envío.

Actualizar los elementos seleccionados


Search - Microsoft Internet Explorer
DHL ProView™: Envíos facturados en origen
Envíos facturados en origen...
DHL ProView
Actualizar los elementos seleccionados

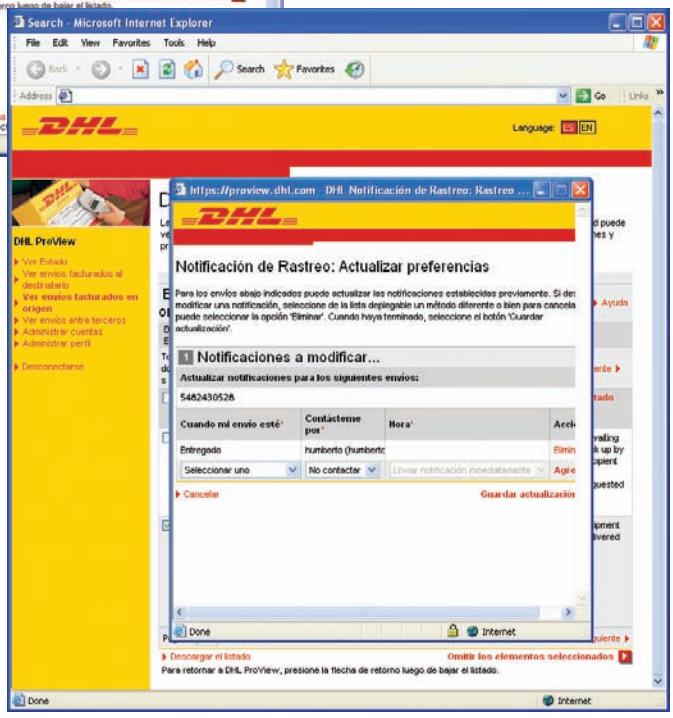
Paso 6:
Marque la casilla junto al número de guía aérea del envío cuya notificación desea actualizar.

Pulse "Actualizar los elementos seleccionados" en la esquina inferior derecha y se abrirá una ventana nueva.

Modifique o elimine las notificaciones con la ayuda de los menúes desplegables y pulse "Agregar".

Pulse "Guardar actualización".

Preferencias de Actualización

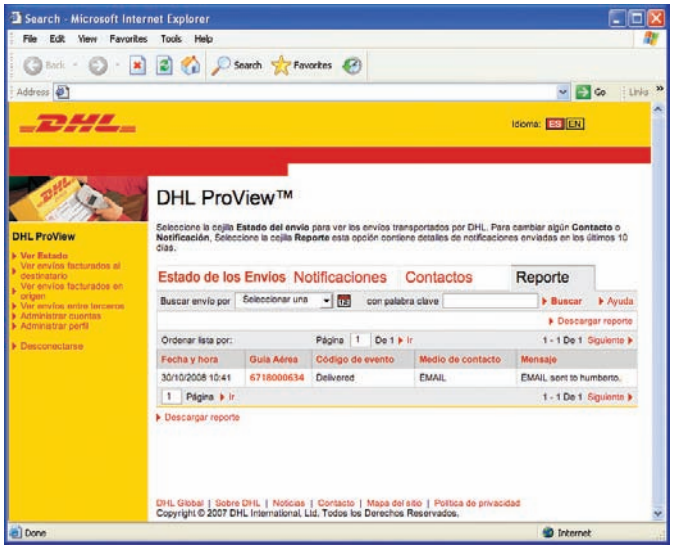

Search - Microsoft Internet Explorer
Notificación de Rastreo: Actualizar preferencias
Notificaciones a modificar...
Actualizar notificaciones para los siguientes envíos:
5482430528
Guardar actualización
Omitir los elementos seleccionados
Para retornar a DHL ProView, presione la flecha de retorno luego de bajar el listado.

CÓMO ACCEDER AL REPORTE

La opción **Reporte** muestra los detalles de las notificaciones enviadas en los últimos siete días.

Los detalles incluidos son Fecha y Hora, Guía Aérea, Código de Evento del envío, Medio de Contacto e información del contacto al que se le envió la notificación.

Opción Reporte



Paso 7:
Acceda al reporte pulsando la opción **Reporte** en la vista **Estado de los Envíos**.

Para buscar información específica, utilice el menú desplegable "Seleccione una", ingrese una palabra clave en el campo **Buscar** y pulse "Buscar".

Sugerencia

Utilice la información en la opción **Reporte** para buscar fácilmente eventos, notificaciones importantes y comunicaciones con los clientes.

DHL Express

[country-specific DHL address]

[country-specific DHL phone number]

www.dhl.com

©DHL, DHL® es una marca registrada de Deutsche Post AG/DHL Operations B.V./
DHL International GmbH.

v2.0 11/09